***Załącznik nr 1 do umowy***

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. **TYTUŁ**

**„Aplikacja mobilna Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska *Mój GIOŚ*”**

1. **CEL REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest utworzenie kompleksowej aplikacji mobilnej Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska. Celem pracy jest stworzenie jednego narzędzia, w którym użytkownik może zgłosić wniosek o interwencję, dowiedzieć się więcej o ochronie środowiska, nabyć najświeższe informacje z newslettera oraz sprawdzić dane o stanie środowiska w Polsce. Wykonywane działania mają dostosowywać narzędzia informatyczne do najnowszych technologii oraz sprostać oczekiwaniom społecznym w kontekście sprawnego zgłaszania wniosków o interwencję oraz powszechnego dostępu do otwartych danych. Ponadto, zamówienie ma na celu zapewnienie asysty technicznej na potrzeby wprowadzenia dalszych zmian w aplikacjach w zależności od aktualnych uwarunkowań, nieokreślonych na dzień podpisania umowy.

Za pomocą formularza zgłoszeniowego znajdującego się na stronie Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska mieszkańcy mogą zgłaszać niepokojące działania, mogące mieć negatywny wpływ na środowisko. Zgłoszenie posiadające adres, kategorię wraz z załącznikami trafia na dedykowaną skrzynkę mailową do którego dostęp mają pracownicy Departamentu Zwalczania Przestępczości Środowiskowej. Po analizie sprawa jest przekazywana do urzędu właściwego lub realizowana we własnym zakresie.

1. **Zakres dokumentacji, danych i dostępów niezbędnych do realizacji zamówienia, które zostaną zapewnione Wykonawcy przez Zamawiającego po podpisaniu umowy**

1. **WYMAGANIA ODNOSZĄCE SIĘ APLIKACJI MOBILNEJ „MÓJ GIOŚ”**

4.1 Aplikacja mobilna Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska „Mój GIOŚ” ma składać się z następujących części:

* Moduł „Zgłoś interwencję” umożliwiający sygnalizowanie niepokojących zdarzeń potencjalnie mających negatywny wpływ na środowisko. Istnieje możliwość wskazania lokalizacji miejsca zdarzenia poprzez wskazanie go na mapie, wyszukanie konkretnego adresu lub ściągnięcie aktualnej lokalizacji zgłaszającego za pomocą geolokalizacji. Następnie jest możliwość wybrania kategorii naruszenia – odpady, zanieczyszczenia wody, powietrza lub powierzchni ziemi lub inne. Po wybraniu kategorii pojawia się strona na której można uzupełnić takie dane jak:
* dane zgłaszającego – ten zakres danych będzie mieścił się w kategorii „Dane Osobowe”, który zgodnie z RODO objęty jest zasadami ochrony zarówno samej transmisji jak również wymaga zgłoszenia do IODO bazy zawierającej dane osobowe,
* dane podmiotu, którego dotyczy zgłoszenie,
* opis sprawy z ograniczeniem do 1000 znaków,

informacja o wcześniejszym zgłaszaniu sprawy organom administracji publicznej, załączniki.

Lokalizacja powinna być pobierana z dokładnością GPS. Ewentualnie w przypadku wpisywania zgłoszenia z urządzeń bez gps, możliwość wpisania lokalizacji z funckją słownika.

Zgłoszenie jest kierowane na dedykowaną skrzynkę mailową do której mają dostęp uprawnieni pracownicy Departamentu Zwalczania Przestępczości Środowiskowej.

* Moduł zawierający mapy z aktualnymi danymi z Państwowego Monitoringu Środowiska dotyczące:
* jakości powietrza
* wód podziemnych i wód powierzchniowych wraz z osadami dennymi, wód przejściowych, a także wód Morza Bałtyckiego, wód przejściowych i przybrzeżnych
* gleby i ziemi
* klimatu akustycznego
* promieniowania jonizującego i pól elektromagnetycznych
* elementów różnorodności biologicznej, w tym lasów, siedlisk przyrodniczych i gatunków
* Moduł „Dowiedz się więcej” stanowiący vademecum, a tym samym zbiór podstawowych informacji z zakresu ochrony środowiska oraz gospodarki odpadami. Proponowane podrozdziały:
* Odpady – podział odpadów oraz informacje na temat segregacji,
* Numery alarmowe do WIOŚ,
* PSZOK – informacja jakie odpady można tam oddać oraz gdzie znaleźć punkt w okolicy.
* Moduł „News room” – newsletter aktualizowany na bieżąco przez pracownika GIOŚ. Moduł posiada usługę powiadamiania – polegającą na wysyłaniu powiadomień PUSH o nowych informacjach z możliwością jej wyłączenia.
* Moduł „FAQ – Najczęściej zadawane pytania” – informacja o 10 pytaniach oraz odpowiedziach dotyczących aplikacji. Przykładowe pytania:
* Do czego służy aplikacja „Mój GIOŚ”?
* Jakie nieprawidłowości mogę zgłosić?
* Jak mogę zgłosić naruszenie?
* Czy muszę zakładać jakieś konto, żeby zgłosić naruszenie?
* Co się dzieje z moim zgłoszeniem po wysłaniu?
* Co się dzieje z moimi danymi lokalizacyjnymi?
* Moduł „Dla najmłodszych” – sekcja przeznaczona dla dzieci zawierająca:
* 3 gry edukacyjne, przykłady:
1. Zbieranie śmieci podczas spaceru po lesie.
2. Przydzielanie konkretnych odpadów lecących z góry do odpowiednich pojemników.
3. Dobierz w pary rodzaje odpadów. Przy prawidłowym dobraniu pojawia się ciekawostka na temat danego odpadu.
4. Krzyżówka.
* Materiały tekstowe oraz video dotyczące sekcji „Kącik dziecięcy” w projekcie „Droga do czystego środowiska - program edukacyjno-promocyjny na rzecz wzmocnienia świadomości społecznej korzystania ze środowiska z poszanowaniem ogólnie przyjętych zasad i norm”.

<https://www.gios.gov.pl/projekt_droga/kacik-dzieciecy>

Logo Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska stanowi logo aplikacji ‘Mój GIOŚ”.

**4.2 Wymagania techniczne aplikacji mobilnej:**

a) aplikacja mobilna musi działać na wszystkich urządzeniach mobilnych wykorzystujących system Android (od wersji 5.0 i wyżej), Apple iOS (9.0 i wyżej);

b) Wykonawca ma swobodę co do wyboru technologii wykorzystanej do budowy aplikacji mobilnej. Podkreślając przy tym, że zastosowana technologia powinna być zgodna z najlepszymi praktykami w zakresie budowy aplikacji mobilnych;

c) w warstwie backend Wykonawca ma swobodę co do wyboru technologii wykorzystanej do budowy aplikacji mobilnej. Podkreślając przy tym, że zastosowana technologia powinna być zgodna z najlepszymi praktykami w zakresie budowy aplikacji mobilnych;

d) aplikacja mobilna powinna wykorzystywać środowisko, które znajduje się w posiadaniu Zamawiającego;

- baza danych Oracle 18c;

- maszyny wirtualne z systemem operacyjnym Red Hat w wersji 8.5;

- Zamawiający dopuszcza wykorzystanie ArcGisServer 10.9.1, który znajduje się w posiadaniu Zamawiającego, m.in. do publikowania niezbędnych podkładów mapowych/usług sieciowych;

e) aplikacja mobilna musi być dostosowana do pracy na urządzeniach typu smartfon i tablet, wykorzystując odpowiednio charakterystyczne właściwości tych urządzeń, w szczególności powierzchnię ekranu i przyciski nawigacyjne;

f) aplikacja powinna zostać wykonana w sposób przyjazny użytkownikowi, zgodnie z dobrymi praktykami projektowania aplikacji mobilnych. Aplikacja powinna spełniać wytyczne WCAG 2.1.

**4.3 Minimalne wymagania funkcjonalne dotyczące aplikacji mobilnej „Mój GIOŚ”:**

a) aplikacja musi wykorzystywać dostępne w urządzeniach mobilnych moduły GPS do określania aktualnej lokalizacji Użytkownika;

b) aplikacja musi umożliwiać przeglądanie, edycję i wprowadzanie danych do formularza zgłoszeniowego;

c) aplikacja musi posiadać mechanizm weryfikacji kompletności wypełnienia formularza;

d) aplikacja powinna mieć możliwość ustawienia skali mapy poprzez okienka nawigacji zoom in i zoom out oraz opcjonalnie poprzez zdefiniowanie konkretnej skali;

e) nawigacja musi być intuicyjna oraz ergonomiczna dla użytkownika, zapewniać łatwy dostęp

do poszukiwanej treści za pośrednictwem modułów, stanowić przejrzysty i zrozumiały system

komunikacji;

f) aplikacja mobilna musi posiadać duży i wyraźny interfejs użytkownika umożliwiający komfortową pracę na urządzeniu przenośnym wyposażonym w ekran dotykowy w terenie;

g) konieczne jest zachowanie podstawowych zasad zapewniających wysoki poziom ergonomii

w zakresie rozmieszczenia elementów/modułów/przycisków aplikacji mobilnej, struktura prezentowanych informacji powinna być spójna i zrozumiała dla użytkownika, ikony przycisków powinny dostarczać pełnej informacji o ich przeznaczeniu, komunikaty wysyłane do użytkownika powinny być zrozumiałe i dostarczać informacji o statusie wykonywanych operacji;

h) nawigacja po aplikacji musi być intuicyjna dla użytkownika, zapewniać łatwy dostęp do poszukiwanej treści, stanowić przejrzysty i zrozumiały system komunikacji;

i) aplikacja mobilna musi obsługiwać dwa warianty orientacji urządzenia: pionową oraz poziomą, wraz z automatycznym przełączeniem w zależności od wskazań sensorów orientacji urządzenia;

j) funkcja wprowadzania danych z klawiatury musi aktywować się automatycznie;

k) w przypadku braku możliwości pobrania przez aplikację mobilną treści z powodu braku połączenia Internetowego (mobilnego lub wifi), aplikacja mobilna po czasie określonym w jej parametryzacji poinformuje użytkownika o tym fakcie poprzez stosowny komunikat;

l) aplikacja mobilna musi umożliwiać wyświetlenie informacji o udostępnieniu nowej wersji aplikacji. Informacja musi się pojawiać przy uruchomieniu aplikacji, z możliwością kontynuowania bez jej pobierania.

**Publikacja aplikacji:**

- Wykonawca w ramach wdrożenia wspomoże proces umieszczenia aplikacji (wraz z Zamawiającym) na co najmniej Google Play i App Store;

- Aplikacja mobilna będzie udostępniana użytkownikom nieodpłatnie;

- Wykonawca przekaże Zamawiającemu pliki niezbędne do umieszczenia aplikacji w wyżej umieszczonych sklepach internetowych (wraz z instrukcją), a także do pobrania aplikacji ze strony internetowej Zamawiającego;

- Aplikacje muszą zostać przygotowane zgodnie z wymaganiami co do: ich architektury, bezpieczeństwa zarówno kodu jak zabezpieczenia przez znanymi atakami na tego typu rozwiązania, sposobu instalacji oraz zasad funkcjonowania (np. aktualizacji) obowiązującymi dla aplikacji w sklepach Apple Store i Google Play na dzień wykonania pracy.

1. **ZAKRES PRAC**

###### Termin realizacji:

###### Termin realizacji jest terminem odebrania przez GIOŚ gotowego produktu.

1. **Obowiązki Wykonawcy w zakresie świadczenia usługi asysty technicznej, gwarancji, ORAZ BIEŻĄCEGO SERWISU**
2. **WYMAGANIA OGÓLNE**
3. **DOKUMENTY I INNE WYNIKI PRACY, KTÓRE BĘDĄ STANOWIĆ PODSTAWĘ DO ROZLICZENIA UMOWY**

1. Dokumentacja aplikacji mobilnej „Mój GIOŚ” na system operacyjny Android i iOS (Instrukcja instalacji aplikacji mobilnej, Projekt architektury aplikacji mobilnej, Specyfikacja wymagań dla aplikacji mobilnej „Mój GIOŚ”)

2. Wykonawca dostarczy dokumentację techniczną oraz kody źródłowe aplikacji mobilnej.

**X.****TERMIN WYKONANIA PRACY: 25.11.2022 r.**

###### Z A M A W I A J Ą C Y W Y K O N A W C A

**Załącznik do OPZ**

**Zasady usuwania błędów w ramach asysty technicznej i gwarancji**

* + - 1. W niniejszym Załączniku, napisane wielkimi literami poniższe określenia, mają następujące znaczenia:
1. ***Czas Reakcji -*** okres od otrzymania Zgłoszenia Serwisowego do chwili podjęcia przez personel Wykonawcy czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego błędu.
2. ***Zgłoszenie Serwisowe -*** dokument wypełniany przez Zamawiającego z informacjami o Błędzie, zawierający całość informacji niezbędnych do podjęcia Reakcji Serwisowej. Zgłoszenie Serwisowe może być sporządzone (wypełnione) w formie elektronicznej na wskazanej przez Wykonawcę stronie internetowej.
3. ***Naprawa -*** usunięcie Błędu w sposób umożliwiający realizację wadliwie działającej funkcjonalności oprogramowania; Naprawa obejmuje wyłącznie Błędy zgłoszone za pomocą Zgłoszenia Serwisowego.
4. ***Reakcja Serwisowa -*** rozpoczęcie działań na żądanie Zamawiającego, zmierzających do podjęcia Naprawy.
5. ***Błąd -*** wadliwa praca oprogramowania, niezgodna z dokumentacją; definiuje się następujące typy błędów:
	* + - 1. *Błąd Krytyczny* – zakłócenie pracy oprogramowania uniemożliwiające całkowite działanie portalu i/lub aplikacji mobilnych; *Błąd Zwykły –* zakłócenie pracy portalu i/lub aplikacji mobilnych inne, niż Błąd Krytyczny. Za Błąd Zwykły przyjmuje się sytuację, gdy system portalu i/lub aplikacji mobilnych działa (odpowiada na żądanie wyświetlenia treści) lecz określony komponent wymaga naprawy, modyfikacji i/lub ponownego uruchomienia.
			1. Świadczenie usług serwisowych odbywać się będzie na podstawie Zgłoszeń Serwisowych, które będą kierowane przez Zamawiającego do Wykonawcy wyłącznie przez osoby uprawnione ze strony Zamawiającego, przy czym Zgłoszenie Serwisowe może być przesłane za pomocą wskazanej przez Wykonawcę strony internetowej. Zgłoszenia telefoniczne muszą być również udokumentowane w ten sam sposób, nie później niż tego samego dnia.
			2. Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie, jednak nie później, niż w ciągu 24 godzin od przesłania Zgłoszenia Serwisowego, potwierdzić jego przyjęcie za pośrednictwem poczty elektronicznej lub dedykowanego serwisu internetowego,
			3. W celu świadczenia usług serwisowych, Zamawiający zobowiązany jest udostępnić uprawnionym przedstawicielom Wykonawcy w szczególności dostęp do systemu, ostatnią kopię aktualnej wersji zainstalowanego portalu lub aplikacji mobilnych, wraz z całą dokumentacją, dostęp do stanowisk komputerowych i serwera. Ponadto, w razie potrzeby, Zamawiający zapewni przedstawicielom Wykonawcy zdalny dostęp do portalu i aplikacji mobilnych.
			4. Na czas wykonywania usług serwisowych Wykonawca otrzyma od Zamawiającego uprawnienia administracyjne niezbędne do wykonania usług serwisowych. Odpowiednie uprawnienia zostaną nadane przez osobę uprawnioną ze strony Zamawiającego wskazaną zgodnie z pkt. 12. Informacje o zmianie uprawnień Zamawiający niezwłocznie przekaże osobie odpowiedzialnej ze strony Wykonawcy.
			5. Usługi związane z realizacją zadań są pod stałym nadzorem uprawnionych przedstawicieli Zamawiającego, wskazanych zgodnie z pkt 12.
			6. Prace nad ustaleniem charakteru Błędu lub dokonaniem korekt, poprawek lub dodatków do systemu portalu i aplikacji mogą być realizowane w siedzibie Wykonawcy lub u  Zamawiającego, według uznania Wykonawcy.
			7. Po dokonaniu naprawy, Wykonawca przeprowadzi procedury testowe sprawdzające poprawność działania systemu, którego dotyczy Błąd. Zamawiający zostanie powiadomiony o wykonaniu Zgłoszenia Serwisowego.
			8. W przypadku braku uwag do wykonanej usługi w ciągu 14 dni od daty powiadomienia o wykonaniu Zgłoszenia Serwisowego Wykonawca ma prawo traktować naprawę jako dokonaną i przyjętą bez zastrzeżeń.
			9. Opcje serwisowe
6. W przypadku, gdy formularz Zgłoszenia Serwisowego zostanie przyjęty przez Wykonawcę:
7. w godzinach pomiędzy 18:00 a 24:00 – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8:00 następnego dnia tygodnia, również w dniu innym, niż dzień roboczy,
8. w godzinach pomiędzy 0:00 a 8:00 – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8:00 danego dnia tygodnia, również w dniu innym, niż dzień roboczy,
9. W przypadku dokonania zgłoszenia, Wykonawca przystąpi do naprawy Błędu w zależności od jego priorytetu.
10. W przypadku, gdy okaże się to konieczne w interesie Zamawiającego, w tym dla bezpieczeństwa danych lub stabilności pracy portalu i aplikacji mobilnych, Wykonawca przed rozpoczęciem świadczenia usługi serwisowej, może zwrócić się do administratora o wykonanie określonych czynności lub działań zabezpieczających dane lub stabilność pracy narzędzi Zamawiającego, wstrzymując wykonywanie serwisu do momentu zakończenia tych czynności - w takim wypadku Czas Reakcji wydłuża się o odpowiedni okres.
11. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia Błędu w terminie:

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorytet** | **Czas reakcji liczony od momentu ich zgłoszenia przez Zamawiającego**  |
| Błąd Krytyczny  | w ciągu 24 h  |
| Błąd Zwykły  | w ciągu 48 h  |
| **Priorytet** | **Czas naprawy liczony od momentu ich zgłoszenia przez Zamawiającego** |
| Błąd Krytyczny  | w ciągu 48 h |
| Błąd Zwykły  | w ciągu 120 [[1]](#footnote-1)h |

**Z A M A W I A J Ą C Y W Y K O N A W C A**

1. Informacja zostanie zaktualizowana zgodnie z ofertą Wykonawcy [↑](#footnote-ref-1)